

**STRATEGI PENERAPAN KUALITAS JASA DAN
AKUNTABILITAS KEUANGAN SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN KEPUASAN LAYANAN
MASYARAKAT
(Studi Kasus Di Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi



Oleh:

**APRIANUS HAGANGO RAME
NIM : 2018110193**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2022**

RINGKASAN

Tanggung jawab utama aparatur dalam kapasitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara adalah pelayanan. Ia sadar bahwa sebagai pekerja publik, ia memiliki tanggung jawab untuk memajukan kepentingan bersama dan memudahkan semua warga negara dalam menjalankan tugasnya. Masyarakat mengharapkan pegawai pemerintah untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. Dengan meningkatkan standar tenaga kerjanya, pemerintah mulai meningkatkan kualitas layanannya. Manusia memiliki dampak yang signifikan pada seberapa baik layanan disampaikan. Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang mengumpulkan data dari suatu pengamatan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan pada saat wawancara sehingga selanjutnya dapat didefinisikan sebagai suatu penelitian.

. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Upaya pemerintah desa meningkatkan kualitas pelayanan jasa di kantor desa Pendem, kecamatan Junrejo, Kota Batu, yakni melaksanakan Peraturan Desa Pendem Berdasarkan Peraturan Desa Pendem Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJM Desa) Desa Pendem, yang berisi tentang untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan Pembangunan di Desa Pendem, Kecamatan Junrejo Tahun 2019 – 2025 yang selanjutnya setiap tahun akan dijabarkan dalam RKP Desa yang merupakan hasil Musrenbang Desa Penyusunan RKP Desa, Dalam rangka meningkatkan efektifitas pelaksanaan RPJM Desa Tahun 2019 – 2025 perlu dilaksanakan evaluasi tahunan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran pelaksanaan kegiatan yang telah ditetapkan dalam rencana pembangunan.

Kata kunci : Strategi, Jasa Pelayanan, Masyarakat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Tanggung jawab utama aparatur dalam kapasitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara adalah pelayanan. Ia sadar, dalam kapasitasnya sebagai pelayan masyarakat, ia harus berusaha memajukan tujuan lingkungan dan menertibkan urusan semua orang. Masyarakat mengharapkan pegawai pemerintah untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. Dengan meningkatkan standar tenaga kerjanya, pemerintah mulai meningkatkan kualitas layanannya. Manusia sangat penting dalam menentukan seberapa baik pelayanan yang ditawarkan.

Masyarakat harus memenuhi kebutuhannya yang beragam untuk menjawab fenomena penyelenggaraan pemerintahan di era reformasi dengan melaksanakan otonomi daerah, sebuah konsep desentralisasi yang memberikan kesempatan kepada daerah untuk mengembangkan daerahnya sejalan dengan pertumbuhan tuntutan masyarakat yang berkualitas. jasa.

Kualitas pelayanan digambarkan oleh Wickof (Zulian Yamit, 2010) sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kepuasan masyarakat merupakan ukuran kepercayaan masyarakat, artinya pelayanan itu sendiri akan dipersepsikan sebagai kinerja dan bukan hanya

sebagai bentuk pelayanan. Baik penyedia layanan maupun penerima layanan harus senang dengan layanan yang diikuti oleh masyarakat dan pemerintah. Hal ini sejalan dengan model layanan kontemporer yang menuntut masyarakat untuk dilayani dan dipuaskan semaksimal mungkin. Konsep kualitas layanan diperluas, dan penekanan ditempatkan pada faktor-faktor lain serta hasil.

Dalam Sunyoto (2015), Parasuraman dkk. mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbedaan antara layanan aktual yang diberikan dan apa yang diharapkan pelanggan. Ketika harapan dilampaui oleh kenyataan, layanan dianggap berkualitas tinggi, dan sebaliknya. Dalam jurnal tersebut, Irma Mardiana dan R. Nurafni Rubiyanti dikutip (2017). Sudaryono (2016) Definisi kepuasan sebagai kepuasan masyarakat bahwa layanan menawarkan tingkat kenikmatan tertentu, di mana jumlah kenikmatan bisa lebih besar atau lebih kecil.

Pemerintah terus melakukan modifikasi untuk mendorong prakarsa pengelolaan aparatur negara berbasis kinerja seiring dengan berkembangnya persepsi publik terhadap pelayanan publik, khususnya perilakunya. perubahan pemerintahan yang meningkatkan pemerintahan sekarang dan masa depan. Sejak saat itu, reformasi dilakukan terhadap pegawai negeri, pegawai negeri sipil, dan pegawai negeri sipil di berbagai profesi untuk meningkatkan pelayanan dengan tetap menjunjung tinggi cita-cita moral masyarakat. Aparatur pemerintah terus mengembangkan penyesuaian untuk mendorong prakarsa penyelenggaraan negara berbasis kinerja sebagai hasil dari pengesahan UU Pelayanan Publik No.

25 Tahun 2009. Perubahan pemerintahan yang meningkatkan masa kini dan masa depan.

Pelayanan publik telah mempermudah setiap daerah untuk meningkatkan pelayanan di era otonomi daerah. Informasi diperoleh dari berbagai daerah yang telah efektif menerapkan dan membangun sistem pelayanan publik yang diakui secara signifikan meningkatkan standar pelayanan pemerintah daerah, menghasilkan pendapatan daerah, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Menurut UU tahun 1985, PBB merupakan salah satu pajak yang harus dibayar atas tanah dan bangunan. Tidak ada yang menunjukkan bahwa PBB sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 masih berlaku. PBB P2 adalah pajak yang akan dikenakan terhadap real estate yang dimiliki dan dioperasikan baik oleh perorangan maupun badan usaha. Seolah-olah setiap properti yang dimiliki oleh bisnis atau individu akan selalu diwajibkan untuk membayar pajak kepada pemerintah. Ketika UU No. 28 Tahun 2009, yang mengatur tentang denda dan pajak, diadopsi Indah, S,et,al (2021).

Kelangsungan hidup pemerintah daerah masih di bawah kendali terpadu pemerintah federal, yang akan diikuti oleh langkah-langkah untuk meningkatkan jumlah layanan publik yang diberikan federal. Pemerintah daerah berhasil menciptakan sistem pelayanan yang terintegrasi, namun pemerintah harus mengupayakan sistem informasi yang seragam yang dapat menjangkau

seluruh wilayah, khususnya dalam pelayanan perizinan nasional. Pemerintah pusat, khususnya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, mencita-citakan terwujudnya sistem pelayanan publik yang terintegrasi agar pertumbuhan daerah dapat terjangkau dan terintegrasi di seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, pemerintah masih berupaya membangun sistem pelayanan publik, khususnya sistem perizinan untuk sektor komersial.

Namun, pemerintah federal masih memiliki kendali yang tak terputus atas operasi pemerintah daerah, dan upaya untuk meningkatkan tata kelola nasional akan dilakukan setelah itu. Akuntansi pemerintahan merupakan salah satu bidang akuntansi yang kini berkembang pesat seiring dengan perkembangan zaman. Hal ini disebabkan tuntutan pemerintah untuk menggunakan akuntansi untuk memantau dan melaporkan kinerja sekaligus mengelola uang publik secara transparan dan akuntabel secara politik.

Tujuan utama akuntansi pemerintah adalah akuntabilitas manajerial dan pengawasan. Informasi mengenai setiap tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dan pengelolaan keuangannya menjadi indikator akuntabilitasnya.

Akuntansi juga harus memenuhi kebutuhan kegiatan manajerial seperti penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan penilaian pemerintah. Akuntansi pemerintahan juga harus memungkinkan terlaksananya pemeriksaan pejabat fungsional pengawas secara efektif dan efisien.

Masyarakat berhak mengetahui bagaimana suatu desa dibangun, dan harus dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam proses

perencanaan. Untuk terlibat dalam pengelolaan ADD, masyarakat di semua level aparaturnya harus memahami dasar-dasar transparansi. Ini akan menghentikan ketidakpedulian dalam menjalankan tugas-tugas seperti administrasi dan tanggung jawab.

Konsep dasarnya didasarkan pada pembagian tugas manajerial ke dalam lingkungan di dalam perusahaan untuk melakukan kegiatan di masing-masing sektor. Setiap orang yang terlibat dalam setiap lini implementasi bertanggung jawab atas semua keputusan yang dibuat saat bertindak dalam peran yang ditugaskan. Tindakan tak terkendali berkembang dengan cara ini dari aktivitas tak terkendali. Kegiatan terkendali didefinisikan sebagai kegiatan yang dapat diatur oleh seseorang atau kelompok. Hal ini menunjukkan bahwa individu tertentu benar-benar merencanakan, melaksanakan, dan mengelola kegiatan tersebut.

Pemerintahan kepala desa yang melibatkan komunikasi yang erat antara pemerintah dan masyarakat serta peningkatan partisipasi masyarakat, transparansi, dan daya tanggap pemerintah daerah, juga dapat dianggap sebagai contoh tata pemerintahan yang baik. Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik meliputi pelibatan masyarakat, menjaga supremasi hukum, meningkatkan keterbukaan berdasarkan arus informasi dan informasi yang cukup dan dapat diakses secara bebas oleh pihak yang berkepentingan, peduli terhadap pemangku kepentingan, dan berguna, efektif, dan efisien. tanggung jawab, efisiensi, dan pemikiran strategis.

penyelenggaraan pemerintahan daerah harus diselesaikan sesuai dengan parameter tujuan yang telah ditetapkan melalui akuntabilitas baik kualitas maupun kuantitas. Mardiasmo (2009) menyatakan bahwa pemegang amanah (agent) memiliki kewajiban untuk meminta pertanggungjawaban pihak yang memberikan amanah dan akibatnya harus mempresentasikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala kegiatan dan tugas kepada pihak tersebut.

Menurut Anto Manto dkk. (2021), penyelenggaraan pemerintahan daerah harus diselesaikan sesuai dengan parameter tujuan yang telah ditetapkan melalui akuntabilitas baik kualitas maupun kuantitas. Mardiasmo (2009) menyatakan bahwa pemegang amanah (agent) memiliki kewajiban untuk meminta pertanggungjawaban pihak yang memberikan amanah dan akibatnya harus mempresentasikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala kegiatan dan tugas kepada pihak tersebut.

Berbagai pihak yang membutuhkan laporan keuangan dapat mengakses dan membandingkan laporan keuangan yang transparan dan akuntabel. Transparansi organisasi, menurut Atmaja (2013), menyerukan pelepasan informasi terkait dengan cara yang tersedia bagi pemangku kepentingan dan mudah digunakan.

Menurut Permendagri No. 113 Tahun 2014 Pasal 2 Terkait pengelolaan keuangan daerah, dana desa dikelola berdasarkan kewenangan, tanggung jawab, dan keterlibatan anggaran dasar. Setiap orang harus memiliki akses atau kebebasan untuk menerima pengetahuan tentang bagaimana sesuatu dilakukan,

yaitu informasi tentang kebijakan, prosedur pengambilan keputusan, dan hasil yang dicapai.

1.2. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu?
2. Bagaimana akuntabilitas laporan keuangan pemerintah Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di kantor Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui bagaimana upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu.
2. Untuk mengetahui akuntabilitas laporan keuangan pemerintah Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu.
3. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di Kantor Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu

1.4. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat teoritis penelitian ini yaitu dapat memberikan wacana tentang kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan masyarakat.
2. Manfaat Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi staf Kantor Desa itu sendiri, membantu mereka untuk meningkatkan dan meningkatkan kinerja mereka. Temuan penelitian ini juga bermanfaat bagi mereka yang telah menerima layanan dan terhubung langsung atau tidak langsung dengan para pekerja di Kantor Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anto, H., Suhendri, H., & Iriani, N. (2021). TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS LAPORAN KEUANGAN ORGANISASI KEAGAMAAN PADA GEREJA GPDI GLORIA MALANG. *Cakrawala Jurnal Penelitian Sosial*, 10(1), 21-38. Retrieved from <https://ejournal.uksw.edu/cakrawala/article/view/4659>.
- Algifari, 2017. *Analisis Regresi, Teori, Kasus dan Solusi*. BPFE UGM, Yogyakarta
- Batinggi, Ahmad. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Fred R ,David, 2011. *Strategic Management, Buku 1. Edisi 12*. Jakarta.
- Halim, 2014. *Teori, Konsep, dan Aplikasi Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2002. *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jusuf Suit dan Almasdi, (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Syiar Media.

- Kamayanti, A., Sokarina A., Lutfillah, N.Q., Briando, B., Ekasari, K., Suhendri, H., Darmayasa, I.N. (2022). *Metodologi Paradigma Nusantara*. Cetakan ke I : Pebruari 2022. Malang, Jatim : Penerbit Peneleh.
- KemenPAN-RB. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara , Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja Dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas.
- Kotler dan Keller, 2018. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2006. *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance*. Jurnal Akuntansi Pemerintah. Volume 2 (1).
- Meriska, 2018. *Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Organisasi Nirlaba*. Journal Kinerja.
- Nasution. 2011. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Penyusun, Tim. 2012. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Tulungagung : STAIN Tulungagung.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 Tentang Standar Akuntansi Pemerintahan.
- Purnama, B. E. (2012). *Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Pakis Baru Nawangan*. Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi.
- Rubi, Yudha. Gugus. 2011. *Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah (Studi Kasus Pada Yayasan Dana Sosial Al- alah Malang*. Jurnal Ekonomi dan keuangan Islam.
- Rudolfus, Ali. 2017. *Strategi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Kualiat Pelayanan Publik di Kantor Desa Wolonwalu*.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Costumer Excellence*. Gosen Publishing: Yogyakarta.
- Sarwono dan Z Rohmad.2013. *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki*. Jurnal Manajemen Bisnis Syariah, No: 02/Th. Vi/Agustus 2012-Januari 2013.
- Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Sunyoto. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- Surat Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
- Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5495.
- Vincent Gaspersz. (2011). *Ekonomi Manajerial*. Bogor: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yunita, Linda Desma dan Tri Handayani. 2018. *Strategi Bauran Promosi Penyelenggaraan Event (Studi Kasus Perencanaan dan Penyelenggaraan Event Pasar Murah)*. Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, Politeknik Negeri Bengkalis Indonesia.
- Zeithaml, Valerie A., and Mary Jo Bitner. 2003. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: Irwin McGrawHil.
- Zulian, Yamit, 2010, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Vol. Edisi Pertama, EKONISIA, Yogyakarta.